製品安全に関する自主行動指針（案）

製造事業者に係る自主行動指針（案）

消費生活用製品の製造事業者は以下に掲げる対応を製品安全自主行動計画として策定し、それに沿って行動することが望まれる。

また、関係業界団体にあっては、以下に掲げる対応を会員企業及び団体自らも執るよう奨励するため、業界団体としての自主行動計画を策定し、それに沿って行動することが望まれる。

なお、これらの自主行動計画は、自社製品だけでなく、他製造業者等の製品に係る事故の実態や科学技術の進展等を踏まえ、定期的に点検し、必要な見直しを行っていくことが望まれる。その際、第三者専門機関などの助言を得ることも有効であろう。

１．企業トップの意識の明確化について

☆（１）性能の高度化や低廉化を追求するたけではなく、消費者に安全な製品を供給し、安全な社会を構築するといった社会的責任を十分に認識し、経営の基本方針に「消費者重視」「製品安全の確保」を掲げ、経営者自らの言葉として、その方針を具体化したメッセージを社員に発すること。

（２）会社法では、大会社等に対し、内部統制システム（取締役等の職務の執行が法令及び定款に適合すること等、会社の業務の適性を確保するための体制）構築の基本方針を取締役会で決議し、事業報告において開示することを義務付けているが、自主行動計画についても、内部統制の一環として取締役会で議決し、策定した旨を対外的にも開示すること。

２．体制整備及び取組について

（１）リスク管理体制の整備

１）誤使用も含めた製品の使用に伴うリスクの洗い出しを行い、そのリスクを評価し、その結果を設計、部品、警告ラベル、取扱説明書にフィードバックする等、継続的な製品安全向上に努めること。

２）製品の安全基準、品質管理、重大事故報告マニュアル、苦情対応マニュアル、製品回収等のリコール発動要件等を含めた製品安全の確保のために必要な各種規程類を策定すること。

☆３）品質管理にとどまらず、原材料や部材の調達、製品の製造、製品の販売等において、社内の部署を横断的に指示できる権限を有する製品安全担当部署を明確にする体制を整備すること。

４）重大製品事故の発生等により消費者が大きな被害を被る場面を想定した緊急時対応マニュアルを作成し、実効性ある緊急時の体制を整備すること。

５）法令遵守の周知徹底を図るための教育・研修体制を整備するとともに、本自主行動指針の実効性が確保されているかどうか、定期的に内部監査等によりモニタリングをすること。また、教育・研修やモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じ、各種規程類、体制、内部監査手法等を見直すこと。

（２）情報の収集・伝達・開示等の取組について

１）製品事故等（欠陥、不具合、苦情、類似製品の事故）の情報について、消費者や販売事業者、業界団体等からの積極的な収集体制を整備すること。その際、消費者や販売事業者から見て受付窓口を明確にするなどの体制を整備すること。

２）製品事故等の情報について、社内への伝達体制を整備すること。

３）製品事故等の情報について、消費者、販売事業者等の社外の関係者に対する開示体制を整備すること。

４）製品事故等の情報について、販売事業者等の社外の関係者との間で情報を共有し、共用できるような体制を整備すること。

☆５）製品事故等の情報について、情報を入手した部署は直ちに経営トップ等に伝達するこ

と。

６）製品事故等の情報について、消費者の安全・安心を第一として迅速に開示すること。

☆７）製品事故等の情報について、販売事業者、修理・設置工事事業者等の社外の関係者に対して迅速に開示すること。

８）事故情報を提供した販売事業者や同一製品を扱う取引先販売事業者に対し、事故情報に基づき行った対応策をフィードバックすること。

☆９）国への報告義務となっていない重大製品事故以外の製品事故等についても積極的に国（独立行政法人製品評価技術基盤機構）へ報告すること。

１０）グループ企業や業界団体においては、製品の欠陥・事故、消費者からの苦情等の情報をグループ企業又は業界団体各会員から収集・集約し、公表すること。

（３）製品回収等の取組について

１）製品回収時対応マニュアルを作成し、速やかで実効性のある製品回収時の体制を整備すること。

２）重大事故が発生する等の事態に至った場合、消費者の安全を確保し企業としての社会的責務を果たす観点から、速やかに製品回収等の対応をとること。

３）製品事故等の情報を基に、製品、部品、警告ラベルや取扱説明書の改良にフィードバックするなどにより、再発防止及び類似事故の防止に努め、継続的に製品安全を向上させること。

４）消費者に製品の正しい使い方を啓発、周知する政府等が主催の活動に対し、積極的に参画することや消費者に対して誤使用に関する情報提供をすることなどを通じ、製品安全文化の定着に貢献すること。

☆５）製品回収等の緊急時対応に資金的に十分に対応できないおそれがある場合は、保険への加入なども検討するなどにより体制を整備すること。

３．中小企業が取り組むべき項目

大企業に比べて組織力の規模が小さく、資本力が弱い中小事業者への配慮として、コスト面等の制約等の実態面を踏まえた実行可能な自主行動計画の策定が必要であることを勘案し、☆が付された項目を中心に取り組むことが望まれる。

輸入事業者に係る自主行動指針（案）

消費生活用製品の輸入事業者は以下に掲げる対応を製品安全自主行動計画として策定し、それに沿って行動することが望まれる。

また、関係業界団体にあっては、以下に掲げる対応を会員企業及び団体自らも執るよう奨励するため、業界団体としての自主行動計画を策定し、それに沿って行動することが望まれる。

なお、これらの自主行動計画は、自社で輸入する製品だけでなく、他製造業者等の製品に係る事故の実態や科学技術の進展等を踏まえ、定期的に点検し、必要な見直しを行っていくことが望まれる。その際、第三者専門機関などの助言を得ることも有効であろう。

１．企業トップの意識の明確化について

☆（１）高性能な製品や低廉な製品を輸入することを追求するたけではなく、消費者に安全な製品を供給し、安全な社会を構築するといった社会的責任を十分に認識し、経営の基本方針に「消費者重視」「製品安全の確保」を掲げ、経営者自らの言葉として、その方針を具体化したメッセージを社員に発すること。

（２）会社法では、大会社等に対し、内部統制システム（取締役等の職務の執行が法令及び定款に適合すること等、会社の業務の適性を確保するための体制）構築の基本方針を取締役会で決議し、事業報告において開示することを義務付けているが、自主行動計画についても、内部統制の一環として取締役会で議決し、策定した旨を対外的にも開示すること。

２．体制整備及び取組について

（１）リスク管理体制の整備

１）誤使用も含めた製品の使用に伴うリスクの洗い出しを行い、そのリスクを評価し、その結果を海外の製造事業者に対して設計、部品、警告ラベル、取扱説明書にフィードバックする等、継続的な製品安全向上に努めること。

２）品質管理（輸送、保管等）、重大事故報告マニュアル、苦情対応マニュアル、製品回収等のリコール発動要件等を含めた製品安全の確保のために必要な各種規程類を策定すること。

☆３）社内の部署を横断的に指示できる権限を有する製品安全担当部署を明確にする体制を整備すること。

４）重大製品事故の発生等により消費者が大きな被害を被る場面を想定した緊急時対応マニュアルを作成し、実効性ある緊急時の体制を整備すること。

５）法令遵守の周知徹底を図るための教育・研修体制を整備するとともに、本自主行動指針の実効性が確保されているかどうか、定期的に内部監査等によりモニタリングをすること。また、教育・研修やモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じ、各種規程類、体制、内部監査手法等を見直すこと。

（２）情報の収集・伝達・開示等の取組について

１）製品事故等（欠陥、不具合、苦情、類似製品の事故）の情報について、海外の製造事業者、消費者、販売事業者、業界団体等からの積極的な収集体制を整備すること。その際､消費者や販売事業者から見て受付窓口を明確にするなどの体制を整備すること。

２）製品事故等の情報について、社内への伝達体制を整備すること。

３）製品事故等の情報について、消費者、販売事業者等の社外の関係者に対する開示体制を整備すること。

４）製品事故等の情報について、海外の製造事業者、販売事業者等の社外の関係者との間で情報を共有し、共用できるような体制を整備すること。

☆５）製品事故等の情報について、情報を入手した部署は直ちに経営トップ等に伝達するこ

と。

６）製品事故等の情報について、消費者の安全・安心を第一として迅速に開示すること。

☆７）製品事故等の情報について、販売事業者、修理・設置工事事業者等の社外の関係者に対して迅速に開示すること。

８）事故情報を提供した販売事業者や同一製品を扱う取引先販売事業者に対し、事故情報に基づき行った対応策をフィードバックすること。

☆９）国への報告義務となっていない重大製品事故以外の製品事故等についても積極的に国（独立行政法人製品評価技術基盤機構）へ報告すること。

１０）グループ企業や業界団体においては、製品の欠陥・事故、消費者からの苦情等の情報をグループ企業又は業界団体各会員から収集・集約し、公表すること。

（３）製品回収等の取組について

１）製品回収時対応マニュアルを作成し、速やかで実効性のある製品回収時の体制を整備すること。

２）重大事故が発生する等の事態に至った場合、消費者の安全を確保し企業としての社会的責務を果たす観点から、速やかに製品回収等の対応をとること。

３）製品事故等の情報を基に、海外の製造事業者に対し、自社で販売する製品、警告ラベルや取扱説明書の改良にフィードバックするなどにより、再発防止及び類似事故の防止に努め、継続的に製品安全を向上させること。

４）消費者に製品を正しい使い方を啓発、周知する政府等が主催の活動に対し、積極的に参画することや消費者に対して誤使用に関する情報提供をすることなどを通じ、製品安全文化の定着に貢献すること。

５）製品回収等の緊急時対応に資金的に十分に対応できないおそれがある場合は、保険への加入なども検討するなどにより体制を整備すること。

３．中小企業が取り組むべき項目

大企業に比べて組織力の規模が小さく、資本力が弱い中小事業者への配慮として、コスト面等の制約等の実態面を踏まえた実行可能な自主行動計画の策定が必要であることを勘案し、☆が付された項目を中心に取り組むことが望まれる。

修理・設置工事事業者に係る自主行動指針（案）

消費生活用製品の修理・設置工事事業者は以下に掲げる対応を製品安全自主行動計画として策定し、それに沿って行動することが望まれる。

なお、この自主行動計画は、新製品の開発等の技術進歩等を踏まえ、定期的に点検し、必要な見直しを行っていくことが望まれる。その際、第三者専門機関などの助言を得ることも有効であろう。

１．企業トップの意識の明確化について

☆（１）利便性の向上のための施工を追求するたけではなく、安全に稼働する修理・設置工事を通じて、安全・安心な社会を構築するといった社会的責任を十分に認識し、経営の基本方針に「消費者重視」「製品安全の確保」を掲げ、経営者自らの言葉として、その方針を具体化したメッセージを社員に発すること。

（２）会社法では、大会社等に対し、内部統制システム（取締役等の職務の執行が法令及び定款に適合すること等、会社の業務の適性を確保するための体制）構築の基本方針を取締役会で決議し、事業報告において開示することを義務付けているが、自主行動計画についても、内部統制の一環として取締役会で議決し、策定した旨を対外的にも開示すること。

２．体制整備及び取組について

（１）リスク管理体制の整備

１）製品の修理・設置工事基準、苦情対応マニュアル等を含めた製品安全の確保のために必要な各種規程類を策定すること。

２）法令遵守の周知徹底を図るための教育・研修体制や施工者のスキルとモラルを持続的に向上させるための教育・研修体制を整備するとともに、本自主行動指針の実効性が確保されているかどうか、定期的に内部監査等によりモニタリングをすること。また、教育・研修やモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じ、各種規程類、体制、内部監査手法等を見直すこと。

（２）情報の収集・伝達・通知等の取組について

１）製品事故等（欠陥、不具合、苦情）の情報について、消費者や販売事業者からの積極的な収集体制を整備すること。

２）製品事故等の情報について、社内への伝達体制を整備すること。

３）製品事故等の情報について、製造事業者、輸入事業者等の社外の関係者に対する通知体制を整備すること。

４）製品事故等の情報について、製造事業者、輸入事業者等の社外の関係者との間で情報を共有できるような体制を整備すること。

☆５）製品事故等の情報について、情報を入手した部署は直ちに経営トップ等に伝達すること。

☆６）製品事故等の情報について、製造事業者、輸入事業者等の社外の関係者に対して迅速に通知すること。

（３）修理・設置工事等の取組について

☆１）安全レベルが低下する修理・設置工事は消費者の希望があったとしても絶対に行わないなど、施工者のモラルを維持すること。

☆２）製品事故等の情報を基に、修理・設置工事方法にフィードバックするなどにより、継続的に製品安全を向上させること。

☆３）製造事業者、輸入事業者が行う製品改修に協力すること。その際、製品の設置工事者がわかる場合には、製造事業者、輸入事業者と協力して直接改修に当たること。

４）消費者に製品を正しい使い方を啓発、周知する政府等が主催の活動に対し、積極的に参画することなどを通じ、製品安全文化の定着に貢献すること。

３．中小企業が取り組むべき項目

大企業に比べて組織力の規模が小さく、資本力が弱い中小事業者への配慮として、コスト面等の制約等の実態面を踏まえた実行可能な自主行動計画の策定が必要であることを勘案し、☆が付された項目を中心に取り組むことが望まれる。

販売事業者に係る自主行動指針（案）

消費生活用製品の販売事業者は以下に掲げる対応を製品安全自主行動計画として策定し、それに沿って行動することが望まれる。

また、関係業界団体にあっては、以下に掲げる対応を会員企業及び団体自らも執るよう奨励するため、業界団体としての自主行動計画を策定し、それに沿って行動することが望まれる。

なお、これらの自主行動計画は、自社が販売する製品だけでなく、販売手法の変化等を踏まえ、定期的に点検し、必要な見直しを行っていくことが望まれる。その際、第三者専門機関などの助言を得ることも有効であろう。

１．企業トップの意識の明確化について

☆（１）高性能な製品や低廉な製品を販売するだけではなく、消費者に安全な製品を販売し、安全な社会を構築するといった社会的責任を十分に認識し、経営の基本方針に「消費者重視」「製品安全の確保」を掲げ、経営者自らの言葉として、その方針を具体化したメッセージを社員に発すること。

（２）会社法では、大会社等に対し、内部統制システム（取締役等の職務の執行が法令及び定款に適合すること等、会社の業務の適性を確保するための体制）構築の基本方針を取締役会で決議し、事業報告において開示することを義務付けているが、自主行動計画についても、内部統制の一環として取締役会で議決し、策定した旨を対外的にも開示すること。

２．体制整備及び取組について

（１）リスク管理体制の整備

１）苦情対応マニュアル、製品回収等のリコール発動要件等を含めた製品安全の確保のために必要な各種規程類を策定すること。

２）法令遵守の周知徹底を図るための教育・研修体制を整備すること。

（２）情報の収集・伝達・通知等の取組について

１）製品事故等（欠陥、不具合、苦情、類似製品の事故）の情報について、消費者や修理・設置工事事業者からの積極的な収集体制を整備すること。

２）各店舗で受け付けた事故情報を本部に迅速に伝達し、各店舗間で共有するなど製品事故等の情報について、社内への伝達体制を整備すること。

３）製品事故等の情報について、直接情報を提供する方法も含め、消費者や修理・設置工事事業者に対する情報提供体制を整備すること。

☆４）製品事故等の情報について、情報を入手した部署は直ちに経営トップ等に伝達すること。

☆５）製品事故等の情報について、製造事業者、輸入事業者等の社外の関係者に対して迅速に通知すること。また、事故原因に関連する情報を製造事業者、輸入事業者から収集するよう努めること。

６）グループ企業や業界団体においては、製品の欠陥・事故、消費者からの苦情等の情報をグループ企業又は業界団体各会員から収集・集約し、公表すること。

７）製造事業者、輸入事業者の協力の下、誤使用に関する情報提供を含め、製品の安全な使用方法を広く消費者に普及させること。

（３）製品回収等の取組について

１）重大事故が発生する等の事態に至った場合、消費者の安全を確保し企業としての社会的責任を果たす観点から、製造事業者、輸入事業者が行う製品回収に協力すること。また、その際、購入者が分かる場合には、製造事業者、輸入事業者と協力して直接製

品回収をすること。

２）製品事故等の情報を基に、安全性の高い製品の仕入れにフィードバックするなどにより、継続的に製品安全を向上させること。

３）製品の安全性向上策に関する提案等を製造事業者、輸入事業者に行うこと。

☆４）消費者からの相談に対して、製品の安全面でのフォローアップを行うこと。

５）消費者に製品を正しい使い方を啓発、周知する政府等が主催の活動に対し、積極的に参画することなどを通じ、製品安全文化の定着に貢献すること。

３．中小企業が取り組むべき項目

大企業に比べて組織力の規模が小さく、資本力が弱い中小事業者への配慮として、コスト面等の制約等の実態面を踏まえた実行可能な自主行動計画の策定が必要であることを勘案し、☆が付された項目を中心に取り組むことが望まれる。